

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Kerstin Odenfelt

Datum 2019-02-27

Dnr

Till Vård- och omsorgsnämnden

Avtalsuppföljning, utförare av hemtjänst 2018

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden noterar redovisningen till protokollet

Bakgrund

Vård- och omsorgsnämnden beställer av eller avtalar med utföraren att driva verksamheter inom nämndens ansvarsområde. Nämnden har beslutat om uppföljningsplan där nämndens uppföljningsarbete beskrivs närmare (VON § 8:6, 2018-09-25). Föreliggande redovisning har genomförts under hösten 2018.

Förvaltningens slutsatser

I redovisningen beskrivs slutsatser från uppföljningsarbetet inom hemtjänstområdet. I slutet av redovisningen framgår det vad som blir fokus för uppföljningsarbetet under 2019.

Bilagor

Redovisning, Avtalsuppföljning inom hemtjänstområdet, 2019-02-27



Susanna Kiesel
Socialdirektör

Sigbritt Sundling
Enhetschef för staben

Österåkers kommun
Socialförvaltningen
Kerstin Odenfelt
Datum: 2019-02-27

Uppföljning av verksamheter inom hemtjänst

Vård- och omsorgsnämnden uppdrar åt utförare att utföra verksamhet genom beställning till Produktionsstyrelsen eller genom avtal med privata utförare.

Kommunfullmäktige har beslutat om program för uppföljning och insyn av verksamheter som utförs av privata utförare (som även inkluderar kommunal regi) och Vård- och omsorgsnämnden har beslutat om uppföljningsplan för Vård- och omsorgsnämnden.

Sammanfattande bedömning

Den sammanlagda slutsatsen av avtalsuppföljningen visar att utförarnas verksamheter inom hemtjänstområdet generellt fungerar väl. Det finns dock utvecklingsområden, det handlar om rutiner, verksamhetens organisation av ansvar och ledning i det dagliga arbetet samt utbildning av omvårdnadspersonal. Ett konstaterande som görs är att det parallellt finns behov av revidering, översyn och förtydligande av aktuellt förfrågningsunderlag.

Verksamheter som omfattas av avtalsuppföljningen

Redovisad uppföljning omfattar verksamhet hos Produktionsstyrelsen och de privata utförare som har avtal enligt LOV. Det är totalt sju (7) utförare av hemtjänst som följs upp.

Förutsättningar som styr verksamheterna

De förutsättningar som styr verksamheterna finns beskrivna i lagar och föreskrifter samt i de avtal, policys och riktlinjer som kommunen i övrigt har upprättat för verksamheterna. Alla förutsättningar följs inte upp vid varje tillfälle för alla verksamheter.

Resultat av uppföljningen

Redovisning av resultat från avtalsuppföljningen som gjordes under hösten 2018. Frågor skickades i förväg via mail till verksamhetschefen. Verksamheterna besöktes

av sakkunnig äldre tillsammans med enhetschef för enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta. Vid det i förväg inbokade besöket i verksamheten intervjuades verksamhetschef samt att dialog fördes och genomgång gjordes av de lämnade svaren.

Frågorna var inom följande avtalsområden;

- Start av uppdrag o utökade insatser
- Förtydligande av beställning
- Tilläggstjänster
- Förtydligande av insatser
- Krav på verksamhetschef
- Krav på omvårdnadspersonal
- Rutiner
- Särskilda krav på tjänsten, åtgärdande av trygghetslarm
- Kapacitetstak
- Verksamhetsberättelse o Verksamhetsplan
- Lagar, förordningar och föreskrifter

I dialogen med utförarna framkom att de har olika tolkning av hur de hanterat kraven som ställts på verksamhetschef.

Av kraven framgår att verksamhetschefen, dvs den som leder och fördelar det dagliga arbetet och har det direkta ansvaret för personal, ekonomi och verksamhet ska finnas tillgänglig på plats eller genom jour/beredskap mellan 07:00 – 22:30 årets samtliga dagar.

I kraven ingår särskilda krav på dokumenterad adekvat utbildning på högskolenivå eller motsvarande kompetens och ha kunskaper om arbetsmiljö samt ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, allmänna råd dvs ha lägst 7,5 hp i socialrätt.

Verksamhetschefen ska ha minst två (2) års erfarenhet inom området och minst sex (6) månaders erfarenhet som chef eller ledare inom omsorg, service och omvårdnad.

Samtliga verksamhetschefer uppfyller kraven på utbildning och erfarenhet inom området och med erfarenhet som chef eller ledare.

Det skiljer sig dock mellan utförarna i den tolkning som de har gjort av hur de praktiskt och organisatoriskt har löst det i sina verksamheter med att verksamhetschefen, dvs den som leder och fördelar det dagliga arbetet och har det direkta ansvaret för personal, ekonomi och verksamhet finns tillgänglig på plats i verksamheten.

I en av de större verksamheterna, med över 150 brukare, finns verksamhetschefen tillgänglig och på plats, nära sina medarbetare i verksamheten.

I en annan verksamhet med över 130 brukare där har verksamheten gjort sin egen lösning. De har valt att ha en övergripande regionchef som har ansvaret som verksamhetschef. Regionchefen ansvarar för flera enheter belägna inom ett geografiskt område norr om Stockholm. De har andra befattningar anställda, teamchefer, som sköter den dagliga driften av hemtjänstverksamheten. Teamcheferna

finns tillgängliga på plats i verksamheten måndag – fredag. Regionchefen har ett nära samarbete med teamcheferna. Regionchefen är på plats i verksamheten i Österåker minst en gång i veckan.

Hos de övriga utförarna av hemtjänst finns det en spridning i hur ofta verksamhetschefen är tillgänglig på plats. Det varierar från en till två gånger i veckan. Det dagliga arbetet och planeringen av personal etc sköts av en gruppchef, teamledare eller samordnare som finns på plats i verksamheten måndag till fredag. I de verksamheter som inte har verksamhetschefen på plats där blir verksamhetschefens funktion mer en konsultativ kontakt till de medarbetare som hanterar den dagliga driften.

Av det särskilda kravet på personal framgår att tillsvidareanställd personal ska ha en utbildning och/eller två (2) års erfarenhet av omvårdnadsarbete och att vikarier vid långtids samt korttidsfrånvaro ska ha likvärdig utbildning som tillsvidareanställd personal.

Samtliga utförare har tillsvidareanställd omvårdnadspersonal som har en utbildning och/eller två (2) års erfarenhet. Från verksamheterna framkommer att det är undersköterskeutbildning eller motsvarande utbildning och även vårdbiträdesutbildning som den tillsvidareanställda personalen har. I verksamheterna varierar det från ca 50 % till ca 70 % av den tillsvidareanställda personalen som har undersköterskeutbildning. Övrig tillsvidareanställd personal som saknar utbildning, de har två (2) års erfarenhet av omvårdnadsarbete.

Mer än hälften av utförarnas omvårdnadspersonal som är vikarier vid långtids samt korttidsfrånvaro har inte likvärdig utbildning som den tillsvidareanställda personalen. Erfarenheten av att ha arbetat inom hemtjänst och av omvårdnadsarbete varierar hos vikarierna i de flesta av verksamheterna.

Samtliga utförare framför att de har stora svårigheter i att rekrytera personal med adekvat vårdutbildning till långtids och korttidsfrånvaron i verksamheten.

Inom de områden där det framkommit brister i verksamheterna ska utföraren inkomma med en handlingsplan till sakkunnig. Av handlingsplanen ska det framgå när och vad som ska förbättras, vem som är ansvarig och när uppföljning ska ske.

Fokus för uppföljning av hemtjänstverksamheterna 2019

Under 2019 kommer följande områden att vara i fokus för uppföljning:

- Enkät till verksamheterna med utgångspunkt från kvalitetskriterierna som verksamheterna ska präglas av
- Strukturell trygghet för brukaren
- Brukarundersökningens resultat (Socialstyrelsen)
- Enhetsundersökningens resultat (Socialstyrelsen)
- Tillvaratagande av brukarens synpunkter och upplevelser av verksamheten

Metoder för uppföljning

Flertalet metoder används för uppföljning av verksamheter:

- Uppföljningsmöten med utförare och sakkunnig
- Avtalsuppföljning med utföraren
- Besök i verksamheterna
- Brukarundersökning där brukare bedömer verksamheten
- Enhetsundersökning där enheten besvara frågor som indikerar kvalitet
- Uppgiftsinsamling för kommunens kvalitet i korthet (KKIK)
- Uppgifter insamlade i samband med andra utredningar eller på förekommen anledning
- Redovisningar av synpunkter och klagomål samt rapporter om missförhållanden och anmälningar om lex Sarah
- Biståndshandläggarnas uppföljning av brukarens individuella beslut.